

**EVALUASI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI JANJI JIWA MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)***

(Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Indonesia)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

AIDA NORBERTA PUTRI

1642010056

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2020

**EVALUASI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI JANJI JIWA MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)***

(Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Indonesia)

Disusun Oleh

AIDA NORBERTA PUTRI

NPM. 1642010056

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi:

**Menyetujui,
PEMBIMBING**



Dr. Nurhadi, M.Si

NIP.196902011994031001

**Mengetahui,
DEKAN**



Dr. Drs. Ee Gendut Sukarno, MS. CHRA

NIP. 195907011987031001

**EVALUASI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI JANJI JIWA MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Indonesia)

Disusun Oleh

AIDA NORBERTA PUTRI

NPM. 1642010056

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 14 Januari 2020**

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

TIM PENGUJI

1) Ketua



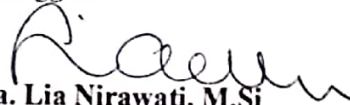
Dr. Nurhadi, M.Si
NIP.196902011994031001

2) Sekretaris



Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

3) Anggota



Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP.196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut S., MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia serta rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Janji Jiwa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Janji Jiwa Di Indonesia)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing penelitian skripsi ini, yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingannya, kemudian diantaranya:

1. Bapak Dr. Drs .Ec. Gendut S., MS, CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materill kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Seluruh teman penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pelayanan	13
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan	13
2.2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan	15

2.2.1.4 Pelayanan Pelanggan.....	20
2.2.1.5 Pengukuran Kinerja Pelayanan	22
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	23
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.2.2.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.2.3 Loyalitas Pelanggan	25
2.2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.2.3.2 Atribut Pengukuran Loyalitas	26
2.2.3.3 Tingkat Loyalitas Konsumen	27
2.2.3.4 Loyalitas Merek	28
2.3 Keterkaitan antar Variabel.....	29
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirasa	29
2.3.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	30
2.3.3 Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas.....	31
2.4 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2.1 Definisi Operasional	35

3.2.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	40
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	42
3.4.2 Sumber Data.....	42
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	45
3.6 Teknik Analisis.....	46
3.6.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46
3.6.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
3.6.3 Tingkat Loyalitas Merek.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	56
4.1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1.1.1 Nilai-Nilai Perusahaan.....	58
4.1.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	59

4.1.1.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.1.2 Uji Intrumen Data	62
4.1.2.1 Uji Validitas	62
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.1.3 Penilaian Atribut Kedai Kopi Janji Jiwa.....	67
4.1.2.1 Penilaian Atribut Tingkat Kepentingan Kedai Kopi Janji Jiwa	67
4.1.2.2 Penilaian Atribut Tingkat Kepuasan Kedai Kopi Janji Jiwa	74
4.1.2.3 Tingkat Kesesuaian Atribut	82
4.1.4 Teknik Analisis	84
4.1.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	84
4.1.4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	88
4.1.4.3 Analisis Tingkat Loyalitas Merek.....	90
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
4.2.1 Pembahasan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	96
4.2.2 Pembahasan <i>Customer Satisfaction Index</i>	100
4.2.3 Pembahasan Tingkat Loyalitas Merek.....	102
4.2.4 Matriks Hasil Penelitian.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111

5.2Saran	113
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Data Penjualan Kopi Kekinian.....	7
3.1 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	53
3.2 Kriteria Tingkat Loyalitas Merek.....	55
4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	60
4.3 Distribusi Frekuensi Domisili Responden	60
4.4 Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan.....	63
4.5 Uji Validitas Data Tingkat Kepuasan	64
4.6 Uji Validitas Data Loyalitas Pelanggan	65
4.7 Uji Reliabilitas Data Tingkat Kepentingan	66
4.8 Uji Reliabilitas Data Tingkat Kepuasan.....	66
4.9 Uji Reliabilitas Data Loyalitas Pelanggan	66
4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan dan Produk	67
4.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Atribut Kualitas Pelayanan dan Produk.....	75
4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian Atribut Kualitas Pelayanan dan Produk	82
4.13 Perhitungan CSI	88
4.14 Penilaian Responden atas Indikator Pembelian Dipengaruhi Harga.....	91
4.15 Penilaian Responden atas Indikator Penggunaan Produk Karena Tidak Ingin Bergonta-ganti Merek	91
4.16 Penilaian Responden atas Indikator Puas dengan Produk.....	92

4.17 Penilaian Responden atas Indikator Merasa Produk Lebih Unggul Daripada Merek Lain	93
4.18 Penilaian Responden atas Indikator Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	94
4.19 Hasil Presentase Tingkat Loyalitas Pelanggan	95
4.20 Matriks Hasil Penelitian.....	105

DAFTAR GAMBAR

1.1 Chart fluktuasi pencarian google terhadap kopi kekinian.....	3
1.2 Chart konsumsi kopi nasional	4
1.3 Chart peminat dari keempat kedai kopi kekinian.....	6
2.1 Kerangka berpikir.....	31
3.1 Diagram Kartesius <i>Important Performance Analysis</i>	48
3.2 Piramida loyalitas yang baik	53
4.1 Logo Kedai Jopi Janji Jiwa	56
4.2 Diagram Kartesius Tingkat Diagram Kartesius <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	86
4.3 Piramida Loyalitas Kedai Kopi Janji Jiwa	95
4.4 Grafis Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Kuadran I..	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data Tingkat Kepentingan

Lampiran 4 Tabulasi Data Tingkat Kepuasan

Lampiran 5 Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Lampiran 9 Distribusi Nilai r_{tabel}